



# KOMUNIKASI ORGANISASI DIVISI SALES AND MARKETING DI ASTON HOTEL&RESORT BOGOR

CLAUDIA SAFIRA GHAZALI



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2020**

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



## PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan laporan akhir “Komunikasi Organisasi Divisi *Sales and Marketing* di Aston Hotel&Resort Bogor” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2020



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

Claudia Safira Ghazali  
J3A917503

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



## RINGKASAN

**CLAUDIA SAFIRA GHAZALI**. J3A917503. 2020. Komunikasi Organisasi Divisi *Sales and Marketing* di Aston Hotel&Resort Bogor. *The Otganizational Communication of Sales and Marketing Division in Aston Hotel&Resort Bogor*. Dibimbing oleh WAHYU BUDI PRIATNA.

Aktivitas komunikasi sangat dominan dalam kehidupan sehari-hari. Pada level personal, organisasional, maupun sosial, dapat dipastikan bahwa proses komunikasi selalu terjadi dalam segala jenis dan bentuknya. Aston Hotel&Resort Bogor memiliki aktivitas komunikasi di dalamnya, baik aktivitas komunikasi personal, organisasional, maupun sosial.

Organisasi yang ada di dalam Aston Hotel&Resort Bogor sangat lah banyak, organisasi ini berupa divisi yang berisikan staff, ada divisi *Banquet*, *Guest Office*, dan *Back Office*, dimana fungsi mereka yang berbeda, *Banquet* berfungsi untuk mengelola dapur dan mengelola ruang meeting. *Guest Office* seperti *Recepcionist*, dan *House Keeping*. *Back Office* bertugas untuk mengatur strategi dalam Hotel, dan tugas yang sangat sangat mempengaruhi adalah divisi *sales and marketing*.

*Sales and marketing* di Aston Hotel&Resort Bogor bertugas untuk memasarkan produk, memperkenalkan produk, memotivasi konsumen yang akan membeli produk, meyakinkan konsumen yang terlihat ragu-ragu dalam memilih produk, memperkenalkan manfaat dan kelebihan produk, dan mencapai penjualan target yang sudah ditentukan. Target yang dicapai berupa berapakah konsumen yang sudah mengkonfirmasi akan membeli produk atau bekerjasama di Aston Hotel&Resort Bogor.

Metode pengumpulan data dilakukan untuk mengumpulkan Tugas Akhir ini dilaukan selama Praktik Kerja Lapang yang berlokasi di Aston Hotel&Resort Bogor yang beralamat di Jl. Dreded Jl. Pahlawan RT.05/RW.12, Mulyaharja, Kecamatan Bogor Selatan, Kota Bogor, 16132, Jawa Barat. Waktu untuk pengumpulan data dilaksanakan terhitung sejak hari dimana penulis melakukan Praktik Kerja Lapang (PKL) yaitu sejak 1 Januari 2020 hingga 31 Maret 2020.

Komunikasi Organisasi divisi *Sales and marketing* di Aston Hotel&Resort Bogor memiliki hambatan yang dimana hambatan yang dialami yaitu hambatan teknis dan non teknis. Berbagai cara dilakukan divisi *sales and marketing* Aston Hotel&Resort Bogor untuk mengatasi hambatan tersebut agar komunikasi organisasi dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Kata kunci : Aktivitas Komunikasi, Komunikasi Organisasi, *Sales and marketing*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2020  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



# KOMUNIKASI ORGANISASI DIVISI SALES AND MARKETING DI ASTON HOTEL & RESORT BOGOR

CLAUDIA SAFIRA GHAZALI



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

Laporan Akhir  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Ahli Madya pada  
Program Studi Komunikasi

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2020**

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

enguji pada ujian laporan akhir: Dr. David Rizar N, SS M.Si.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Judul Laporan Akhir : Komunikasi Organisasi *Sales and Marketing* di Aston  
Hotel&Resort Bogor  
Nama : Claudia Safira Ghazali  
NIM : J3A917503

Nama  
NIM

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Disetujui oleh

Pembimbing

: Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

Diketahui oleh

Ketua Program Studi : Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.  
NIP. 196704101991031001

Dekan

: Dr. Ir. Arief Darjanto, Dip.Ag.Ec, M.Ec.  
NIP. 19610618 198609 1 001



Tanggal Ujian:  
(11 Juli 2020)

Tanggal Lulus:  
(25 Juli 2020)

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.